

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-63 I  
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 juni 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Delta Lloyd Schadeverzekering N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen  
Verzekeraar, waarbij de uitvoering van rechtsbijstand is overgedragen aan DAS  
Rechtsbijstand, verder te noemen Rechtsbijstandverlener  
Datum uitspraak : 9 oktober 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Rechtsbijstandverzekering. Consument heeft een geschil met zijn buurman over waterschade aan zijn woning. Volgens Consument kon door het schotje in het gemeenschappelijke afwateringssysteem het hemelwater onvoldoende worden afgevoerd. Volgens de expert die de schade heeft beoordeeld is sprake van achterstallige onderhoud. Vervolgens heeft Rechtsbijstandverlener zich op het standpunt gesteld dat Consument geen redelijke kans op succes heeft en derhalve geen recht heeft op dekking. De Commissie is van oordeel dat Rechtsbijstandverlener zich op het standpunt heeft mogen stellen dat Consument geen recht heeft op dekking voor het geschil met zijn buurman. Vordering afgewezen.

## **I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier van 2 juni 2017;
- de aanvullende stukken van Consument van 14, 15 en 22 juni en 10 augustus 2017;
- het verweerschrift van Rechtsbijstandverlener van 18 september 2017;
- de aanvullende stukken van Consument van 5 oktober 2017;
- de e-mailberichten van Consument van 24 oktober 2017;
- de reactie daarop van Rechtsbijstandverlener van 7 november 2017;
- het e-mailbericht van Consument van 15 november 2017;
- de reactie daarop van Rechtsbijstandverlener van 29 november 2017;
- het e-mailbericht van Consument van 18 januari 2018;
- het e-mailbericht van Rechtsbijstandverlener van 23 januari 2018;
- de repliek van Consument van 7 en 21 februari 2018;
- de dupliek van Rechtsbijstandverlener van 20 april 2018;
- het e-mailbericht van Consument van 8 mei 2018;
- de reactie daarop van Rechtsbijstandverlener van 14 mei 2018.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.  
Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 juli 2018 en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Per 19 augustus 2006 heeft Consument bij Verzekeraar een rechtsbijstandverzekering met dekking voor *Consument & Wonen, Inkomen en Verkeer* (hierna: de Verzekering) gesloten. De toepasselijke *Polisvoorwaarden Rechtsbijstandverzekering Model RE1206* (hierna: de Voorwaarden) bepalen – voor zover relevant – als volgt:

**“Artikel 7**  
**In welke gevallen krijgt u hulp?**

*Het kan voorkomen dat uw conflict wél verzekerd is, maar dat u toch geen hulp krijgt. Wanneer is dat zo?*

*1. (...)*

*17. Vindt DAS dat er geen redelijke kans meer bestaat dat u gelijk krijgt? Dan mag DAS de hulp stopzetten.*

*18. (...)*

- 2.2 Op 8 januari 2015 heeft Consument Rechtsbijstandverlener gevraagd hem rechtsbijstand te verlenen in verband met een geschil met zijn buurman over schade aan de pui en kozijnen van zijn woning (hierna: het Geschil). Die schade zou volgens Consument zijn ontstaan door een schotje in het gemeenschappelijke afwateringssysteem waardoor het hemelwater onvoldoende kon worden afgevoerd en de dakgoot is overgestroomd.
- 2.3 Per brief van 14 januari 2015 heeft Rechtsbijstandverlener Consument geïnformeerd dat de zaak onder de dekking van de Verzekering valt en heeft hij aanvullende stukken bij Consument opgevraagd.
- 2.4 Nadat Rechtsbijstandverlener op 8 april 2016 stukken van Consument had ontvangen, heeft hij per brief van 21 april 2016 aan Consument medegedeeld dat Consument een causaal verband moet aantonen tussen de aanwezigheid van het schotje in het afwateringssysteem en zijn overstromingsschade. Als Consument daarin slaagt, zou Rechtsbijstandverlener de expertisekosten aan Consument vergoeden. Nadat partijen uitvoerig met elkaar hadden gecommuniceerd, heeft Rechtsbijstandverlener [Expertisebureau] opdracht verstrekt een onderzoek uit te voeren. Het rapport van [Expertisebureau] van 22 februari 2017 vermeldt – voor zover relevant - als volgt:

“Vraag 1. Wat is de exacte schade:

Antwoord: Het overgrote deel van de kozijnen ter plaatse van de achtergevel is beschadigd geraakt ten gevolge van het langdurig inwerken van vocht.

Tevens hebben wij een ernstige mate van bevuilding op de geveldelen waargenomen (boeidelen en betimmering).

Vraag 2. Wat is de oorzaak van de schade:

Antwoord: Partij 1 [lees: Consument] acht partij 2 [lees: de buren van Consument] verantwoordelijk voor de achteruitgang van de staat van zijn houten kozijnen in de achtergevel van zijn woning. Partij 2 heeft een schotje geplaatst in de zinken bakgoot, waardoor het hemelwater van partij 2 niet meer afgevoerd kan worden naar de hemelwaterafvoer op de erfgrens.

Daar de hemelwaterafvoer op de erfgrens staat en dus gedeeld wordt tussen partij 1 en 2 wordt een deel van het hemelwater van partij 1 niet meer afgevoerd naar de hemelwaterafvoer. Naar wij van partijen vernamen stroomt enkele malen per jaar de bakgoot tijdens hevige regenval over. Aan de andere zijde van de goot bevindt zich eveneens een hemelwaterafvoer, echter wordt ten gevolge van het plaatsen van het schotje deze hemelwaterafvoer nu gedeeld met in totaal drie woningen. De capaciteit van voornoemde hemelwaterafvoer is onvoldoende.

Na onze expertise namen wij telefonisch contact op met partij 2; naar wij van partij 2 vernamen is medio eind jaren tachtig de goot vervangen en het schotje (expansie-stuk) geplaatst.

De werkzaamheden zijn destijds integraal door de bewoners in de straat uitbesteed aan een loodgieter (één van de vorige eigenaren van de woning van partij 1).

Onze bevindingen:

Ten tijde van onze expertise toonde partij 1 ons ernstige gebreken aan de houten kozijnen en panelen aan de achterzijde van de woning.

De kozijnen zijn op daarvoor kritische punten / verbindingen volledig doorgerot, zie foto's.  
[4 foto's]

Wij hebben de houten kozijnen en houten delen geïnspecteerd en kwamen tot het volgende. Het houtwerk is in ernstige mate beschadigd geraakt door het langdurig inwerken van vocht. Tevens zijn de houten delen jarenlang onttrokken aan onderhouds- en conserveringswerkzaamheden. De rottingsverschijnselen zijn van dien aard en omvang, dat deze zijn ontstaan en inherent zijn aan achterstallige onderhoudswerkzaamheden.

Een houten kozijn kan niet in deze mate beschadigd raken als gevolg van een aantal keer per jaar wateroverlast.

Vraag 3. Welke herstelwerkzaamheden moeten worden verricht:

Antwoord: Daar de houten kozijnen en houten delen door achterstallig onderhoud beschadigd zijn en niet door het plaatsen van het schotje (expansie-stuk) in de zinken bakgoot, zijn wij niet overgegaan tot het vaststellen van de gevolgschade aan de houten kozijnen en houten delen.

Om een goede afwatering te krijgen in de zinken bakgoot is het wel van belang dat het schotje verwijderd wordt. Door het verwijderen van het schotje zal bij hevige regenval het overstromen van de goot ook gereduceerd worden.”

2.5 Op basis van de bevindingen in het rapport van [Expertisebureau] heeft Rechtsbijstandverlener zich op het standpunt gesteld dat Consument in het Geschil geen redelijke kans op succes heeft en dat geen rechtsbijstand zal worden verleend op kosten van Rechtsbijstandverlener. Ook heeft Rechtsbijstandverlener Consument op de geschillenregeling in de Voorwaarden gewezen. Consument heeft geen gebruik van geschillenregeling gemaakt. Rechtsbijstandverlener heeft Consument nog gewezen op de mogelijkheid zelf een contra-expertise te laten verrichten. Als uit die contra-expertise blijkt dat de schade door de buurman van Consument was veroorzaakt, zou Rechtsbijstandverlener de (redelijke) kosten van het onderzoek vergoeden.

2.6 Consument heeft de juistheid van het rapport van [Expertisebureau] betwist, waarna Rechtsbijstandverlener [Expertisebureau] per e-mail van 29 augustus 2017 een aantal vragen heeft gesteld. Bij die e-mail was een video toegevoegd. Diezelfde dag heeft de onderzoeker van [Expertisebureau] de volgende vragen als volgt beantwoord:

*“ - Was u bekend met deze video en wijzigt deze informatie de conclusie uit uw rapport?*

*[Antwoord:] [Consument] heeft inderdaad het filmpje tijdens onze expertise getoond. Op basis van dit filmpje zien wij geen reden om ons standpunt te wijzigen.*

*- Kunt u nog verder toelichten of alle benodigde informatie door u in het onderzoek is betrokken en waarom er geen berekeningen zijn gemaakt?*

*[Antwoord:] Het was meer dan overduidelijk dat de kozijnen beschadigd / verrot zijn door achterstallig onderhoud dat verder onderzoek niet noodzakelijk was. Beeldmateriaal spreekt hierin voor zich.*

*- Kunt u nog verder toelichten waarom u enerzijds constateert dat de capaciteit van de hemelwaterafvoer onvoldoende is maar hier vervolgens geen enkel (mogelijk) gevolg aan verbindt voor de schade aan het houtwerk? [Antwoord:] Zie tevens rapportage, dergelijke verrottingsverschijnselen aan houten puin en kozijnen kan niet ontstaan door het incidenteel overstromen van goten. De houtenkozijnen en puin zijn al tientallen jaren onttrokken aan onderhoudswerkzaamheden.”*

2.7 Consument heeft geen contra-expert ingeschakeld en zich niet met het standpunt van Rechtsbijstandverlener kunnen verenigen waarna hij de onderhavige klacht bij Kifid heeft ingediend.

### **3 Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert rechtshulp voor zijn Geschil.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- De burens hebben de afwatering geblokkeerd, dit is niet toegestaan. Rechtsbijstandverlener heeft ten onrechte en bij herhaling geen initiatief genomen om het Geschil dat 17 jaar heeft bestaan op te lossen maar laat Consument zelf het voortouw nemen. Rechtsbijstandverlener heeft de juiste afhandeling van het Geschil gefrustreerd. Dit heeft weinig met verzekeren te maken. De burens hebben na de inspectie van [Expertisebureau] op hun kosten een nieuw afwaterpunt bij Consument laten aanbrengen. Hiermee heeft Rechtsbijstandverlener de tegenpartij geholpen. Het weghalen van het schotje is een impliciete erkenning van schuld. Hier heeft Rechtsbijstandverlener niets mee gedaan.
- Consument heeft een document opgesteld en aan Rechtsbijstandverlener ter beschikking gesteld met de naam: “*Expertise verzoek voor waterschade tgv fout in dakgoot constructie*”.
- De expert van [Expertisebureau] heeft bij zijn onderzoek slechts enkele foto’s met zijn mobieltje gemaakt en geen moeite gedaan het daadwerkelijke probleem te zien. De expert heeft geen berekeningen of metingen uitgevoerd, niet naar de bestaande schade gekeken en hij had geen beschikking over een video waarop duidelijk het overlopen van de goot was te zien. Consument had iemand bij zich tijdens de inspectie van [Expertisebureau] die dit kan bevestigen.
- Rechtsbijstandverlener geeft ten onrechte geen antwoord op de vragen van Consument wat de expert van [Expertisebureau] met de burens heeft besproken.
- Indien de wederpartij ook bij Rechtsbijstandverlener is verzekerd dan heeft Consument volgende de Voorwaarden recht op onafhankelijke juridische steun. Rechtsbijstandverlener heeft Consument ten onrechte niet geïnformeerd of dit het geval is.
- Rechtsbijstandverlener heeft de zaak van Consument een aantal keer veel te lang laten liggen. Een klacht van Consument werd door de persoon beantwoord waar die klacht in feite over ging.
- De schade aan de kozijnen kan niet uitsluitend ten gevolge van achterstallig onderhoud worden verklaard. Consument heeft delen van de kozijnen vervangen. Ook die delen laten een patroon zien dat het gevolg is van het frequent overlopen of bezwijken van de goot. Een deel van de pui was nog geen drie jaar oud zodat bij dat deel geen sprake kan zijn van achterstallig onderhoud. Geen enkele keer is genoemd dat het aan de pui grenzende keukenkastje destijds ernstige schimmelvorming had. Schimmel brengt risico’s voor de gezondheid mee. Het is ongeloofwaardig dat de schimmel het gevolg is van achterstallig schilderwerk. De afwatering voldeed niet aan NTR normen.
- Tijdens de laatste mogelijkheid om te reageren in de schriftelijke procedure bij Kifid heeft Consument geprobeerd een contra-expertise te laten uitvoeren. Na bestudering van het rapport van [Expertisebureau] was BDA daar niet toe bereid.

Hieruit volgt dat het zeer moeilijk zal gaan om een onafhankelijke deskundige te vinden die als het ware de grootste opdrachtgever op dit gebied “tegen de haren zal instrijken”.

*Verweer Rechtsbijstandverlener*

3.3 Rechtsbijstandverlener heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

#### **4 Beoordeling**

- 4.1 Partijen twisten over de vraag of Rechtsbijstandverlener Consument rechtsbijstand moet verlenen voor het Geschil met zijn burens over de waterschade aan zijn woning. Die vraag moet worden beantwoord aan de hand van wat partijen met elkaar zijn overeengekomen. In beginsel zijn de verzekeringsovereenkomst en de toepasselijke voorwaarden leidend.
- 4.2 Rechtsbijstandverlener stelt dat Consument geen redelijke kans op succes heeft en dat Consument daarom op grond van artikel 7 lid 17 Voorwaarden geen recht op dekking voor het Geschil heeft. Rechtsbijstandverlener heeft zijn standpunt gemotiveerd met het rapport van [Expertisebureau]. Rechtsbijstandverlener heeft Consument aangeboden de haalbaarheid van het Geschil in het kader van de geschillenregeling in de Voorwaarden te laten toetsen. Dat aanbod heeft Consument afgewezen. Daarom moet die keuze voor rekening van Consument blijven.
- 4.3 Consument stelt dat hij wel recht heeft op rechtsbijstand. De Commissie begrijpt uit de bezwaren van Consument dat hij van mening is dat het rapport van [Expertisebureau] niet zorgvuldig en niet voldoende onderbouwd is en dat de conclusies niet kloppen.
- 4.4 Volgens Consument heeft de onderzoeker van [Expertisebureau] zijn video-opname van de overstroming van de dakgoot niet bij zijn onderzoek betrokken. Die stelling van Consument is, gezien het onder 2.6 geciteerde e-mailbericht van de onderzoeker, niet aannemelijk. In dat e-mailbericht heeft de onderzoeker bevestigd dat Consument hem de video-opname heeft getoond. Maar als de onderzoeker de video-opname niet heeft gezien, doet dat geen afbreuk aan de bevindingen in het rapport van [Expertisebureau]. Het onder 2.4 geciteerde rapport van [Expertisebureau] vermeldt:

*“Een houten kozijn kan niet in deze mate beschadigd raken als gevolg van een aantal keer per jaar wateroverlast.”.*

Hieruit volgt dat de onderzoeker bij zijn beoordeling van de schadeoorzaak weldegelijk de door Consument genoemde overstromingen heeft betrokken maar dat die overstromingen de door Consument geclaimde waterschade niet kunnen verklaren.

- 4.5 Volgens Consument heeft de onderzoeker de goot niet geïnspecteerd. Consument heeft die stelling niet verder onderbouwd. Maar als de stelling van Consument juist is, volgt daar nog niet uit dat de bevindingen van de onderzoeker onjuist zijn. De onderzoeker heeft in zijn onderzoek meegenomen dat de goot overstroomde.
- 4.6 Consument stelt ook dat hij aan de kozijnen onderhoud heeft gepleegd. Die stelling staat tegenover de bevindingen van de onderzoeker. In het rapport van [Expertisebureau] staat dat sprake is van achterstallig onderhoud. Het is vervolgens aan Consument om zijn stelling nader te onderbouwen met bewijsstukken. Consument heeft hierover verklaard dat hij heeft geprobeerd een contra-expertise te laten uitvoeren maar dat BDA na het bestuderen van het rapport van [Expertisebureau] daartoe niet bereid was. Hieruit zou volgens Consument blijken dat het zeer moeilijk zal zijn een onafhankelijke deskundige te vinden die de grootste opdrachtgever op dit gebied “tegen de haren zal instrijken”. Als Consument hiermee bedoelt te stellen dat van hem niet kan worden verlangd nader bewijs te leveren, passeert de Commissie die stelling. Uit de gestelde weigering kan dit niet worden afgeleid.
- 4.7 Het bovenstaande leidt tot de conclusie dat Rechtsbijstandverlener zich op het standpunt mag stellen dat Consument geen recht heeft op dekking voor het Geschil. De Commissie zal de vordering van Consument daarom afwijzen.

## **5 Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.*